

	<b>EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE</b>	<i>Délibération</i>
	<b>Séance publique du 26 mai 2023</b>	<b>N° 2023-217</b>

Convocation du 17 mai 2023

Aujourd'hui vendredi 26 mai 2023 à 09h30 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Pierre HURMIC, Vice-président de Bordeaux Métropole.

**ETAIENT PRESENTS :**

M. Pierre HURMIC, Mme Christine BOST, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, Mme Véronique FERREIRA, M. Alain GARNIER, M. Jean TOUZEAU, Mme Marie-Claude NOEL, M. Jean-François EGRON, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, Mme Brigitte TERRAZA, Mme Claudine BICHET, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, Mme Claude MELLIER, Mme Brigitte BLOCH, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Céline PAPIN, Mme Andréa KISS, M. Patrick PAPADATO, Mme Delphine JAMET, M. Stéphane PFEIFFER, M. Jean-Baptiste THONY, M. Alexandre RUBIO, M. Baptiste MAURIN, M. Nordine GUENDEZ, Mme Josiane ZAMBON, Mme Isabelle RAMI, M. Dominique ALCALA, Mme Géraldine AMOUROUX, Mme Stephanie ANFRAY, M. Christian BAGATE, Mme Amandine BETES, M. Patrick BOBET, Mme Christine BONNEFOY, Mme Simone BONORON, Mme Pascale BOUSQUET-PITT, Mme Fatiha BOZDAG, Mme Myriam BRET, Mme Pascale BRU, M. Alain CAZABONNE, M. Olivier CAZAUX, M. Gérard CHAUSSET, Mme Camille CHOPLIN, M. Max COLES, Mme Typhaine CORNACCHIARI, M. Didier CUGY, Mme Laure CURVALE, Mme Nathalie DELATTRE, Mme Eve DEMANGE, M. Gilbert DODOGARAY, M. Christophe DUPRAT, M. Olivier ESCOTS, M. Bruno FARENIAUX, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Françoise FREMY, M. Guillaume GARRIGUES, Mme Anne-Eugénie GASPARD, Mme Daphné GAUSSENS, M. Frédéric GIRO, Mme Sylvie JUSTOME, Mme Nathalie LACUEY, M. Gwénaél LAMARQUE, Mme Fannie LE BOULANGER, Mme Harmonie LECERF MEUNIER, Mme Anne LEPINE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Jacques MANGON, M. Guillaume MARI, M. Stéphane MARI, M. Thierry MILLET, M. Fabrice MORETTI, M. Marc MORISSET, M. Pierre De Gaétan N'JIKAM MOULIOM, Mme Pascale PAVONE, M. Jérôme PEScina, M. Michel POIGNONEC, M. Philippe POUTOU, M. Patrick PUJOL, M. Benoît RAUTUREAU, M. Franck RAYNAL, Mme Marie RECALDE, M. Bastien RIVIERES, M. Fabien ROBERT, Mme Karine ROUX-LABAT, Mme Nadia SAADI, Mme Béatrice SABOURET, M. Sébastien SAINT-PASTEUR, M. Emmanuel SALLABERRY, M. Serge TOURNERIE, M. Thierry TRIJOULET, M. Jean-Marie TROUCHE, Mme Agnès VERSEPUY.

**EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION :**

M. Alain ANZIANI à Mme Christine BOST  
M. Stéphane DELPEYRAT à Mme Pascale BRU  
M. Patrick LABESSE à M. Alain GARNIER  
M. Thomas CAZENAVE à M. Stéphane MARI  
M. Maxime GHESQUIERE à M. Olivier CAZAUX  
M. Stéphane GOMOT à Mme Camille CHOPLIN  
M. Laurent GUILLEMIN à M. Jean-Baptiste THONY  
M. Radouane-Cyrille JABER à Mme Nadia SAADI  
Mme Sylvie JUQUIN à Mme Anne LEPINE  
M. Michel LABARDIN à M. Emmanuel SALLABERRY

**EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :**


**PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :**

M. Clément ROSSIGNOL-PUECH à Mme Claudine BICHET à partir de 16h40  
M. Jean-François EGRON à Mme Nathalie LACUEY à partir de 16h00  
Mme Claude MELLIER à M. Olivier ESCOTS à partir de 12h00 et jusqu'à 12h23  
Mme Céline PAPIN à Mme Brigitte BLOCH à partir de 16h30  
M. Patrick PAPADATO à Mme Marie-Claude NOEL jusqu'à 11h28 et à partir de 13h25  
Mme Delphine JAMET à Mme Céline PAPIN jusqu'à 9h56  
M. Stéphane PFEIFFER à Mme Delphine JAMET à partir de 14h50  
M. Dominique ALCALA à M. Patrick BOBET jusqu'à 13h40  
Mme Stéphanie ANFRAY à Mme Amandine BETES jusqu'à 10h00  
M. Patrick BOBET à M. Dominique ALCALA à partir de 14h50  
Mme Christine BONNEFOY à Mme Simone BONORON à partir de 12h40  
Mme Fatiha BOZDAG à M. Christian BAGATE à partir de 16h02  
Mme Myriam BRET à M. Nordine GUENDEZ à partir de 13h00  
M. Alain CAZABONNE à Mme Nathalie DELATTRE à partir de 13h12  
Mme Daphné GAUSSENS à Fatiha BOZDAG à partir de 14h50 et jusqu'à 16h02 et à Mme Pascale PAVONE à partir de 16h02  
M. Michel LABARDIN à M. Nicolas FLORIAN à partir de 16h29  
M. Gwénaél LAMARQUE à M. Guillaume GARRIGUES à partir de 14h50  
Mme Fannie LE BOULANGER à Mme Harmonie LECERF jusqu'à 10h00  
M. Thierry MILLET à Mme Zeineb LOUNICI à partir de 12h20  
M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULION à M. Fabrice MORETTI jusqu'à 11h30  
M. Jérôme PEScina à M. Christophe DUPRAT à partir de 13h13  
M. Michel POIGNONEC à M. Max COLES à partir de 12h43  
M. Patrick PUJOL à M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULION à partir de 12h40  
M. Franck RAYNAL à M. Jérôme PEScina jusqu'à 10h25 et à partir de 11h20 et jusqu'à 12h57  
Mme Marie RECALDE à Mme Anne-Eugénie GASPARD à partir de 12h08  
Mme Karine ROUX-LABAT à Mme Béatrice SABOURET à partir de 12h30  
M. Emmanuel SALLABERRY à M. Benoit RAUTUREAU à partir de 16h30  
M. Jean-Marie TROUCHE à Mme Géraldine AMOUROUX à partir de 13h13  
Mme Agnès VERSEPUY à M. Guillaume GARRIGUES jusqu'à 10h42 et à M. Jacques MANGON à partir de 14h50

**EXCUSE(S) :**

Madame Anne FAHMY, Madame Fabienne HELBIG.

**LA SEANCE EST OUVERTE**

 <b>BORDEAUX MÉTROPOLE</b>	<b>Conseil du 26 mai 2023</b>	<b><i>Délibération</i></b>
	Direction du Tourisme	<b><i>N° 2023-217</i></b>

---

**Renouvellement du classement en catégorie I de l'office de tourisme et des congrès  
de Bordeaux Métropole - Décision - Autorisation**

---

Monsieur Stéphane DELPEYRAT présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

En 2021, l'OTCBM a lancé une gouvernance ouverte et participative afin d'élaborer collectivement la stratégie touristique et événementielle à mettre en œuvre pour les prochaines années. La nouvelle **stratégie métropolitaine pour faire de Bordeaux Métropole une destination reconnue de tourisme responsable sur la période 2022-2026**, résultant de cette co-construction, a été adoptée par le Conseil métropolitain du 26 mars 2022. Elle comprend quatre axes stratégiques et 32 fiches actions à mener à l'horizon 2026.

Cette même année, l'OTCBM a obtenu la certification ISO 20121 « systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle » pour une durée de trois ans, délivrée par l'AFNOR. Cette certification, qui atteste de l'engagement pour une gestion durable des événements au sein de l'organisation, vient couronner le travail des équipes, toutes engagées dans la poursuite d'un impact environnemental, social et économique positif dans l'ensemble de leurs activités.

Avec plus de 6,4 millions de nuitées marchandes sur la Métropole bordelaise en 2022, le tourisme représente un secteur stratégique, pourvoyeur d'emploi et un soutien dynamique à la croissance économique locale.

Bordeaux en est la marque phare, enrichie d'un ensemble de marques prestigieuses comme Saint-Emilion, Pauillac, le bassin d'Arcachon, parmi tant d'autres, et d'un territoire d'exception.

En application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, l'arrêté du 10 juin 2011 fixe les critères de classement des offices de tourisme. Le classement des offices de tourisme s'échelonne de la catégorie I à la catégorie III.

Le classement en catégorie I des offices de tourisme est attribué par arrêté préfectoral pour une durée de cinq ans lequel arrive à échéance le 11 juin 2023 pour celui de Bordeaux Métropole.

Aussi, l'OTCBM sollicite la métropole pour demander son renouvellement de classement en office de tourisme de catégorie I.

L'office de tourisme classé dans la catégorie I est une structure de type entrepreneurial ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone

géographique d'intervention, laquelle supporte un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale.

L'OTCBM classé dans la catégorie I s'engage ainsi à :

- Mettre à disposition un espace facilement accessible, situé à proximité immédiate des flux touristiques et bénéficie d'une signalisation directionnelle et signalé par une enseigne visible depuis la voie publique
- Dispose d'un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.
- L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace accueil
- Être ouvert au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4h par jour et de 1 680h par an.
- Assurer un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie
- Recueillir, valider et diffuser une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale
- Fournir gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier
- Donner accès à son site internet trilingue dédié et adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées
- Mettre en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Mise en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes
- Être certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie
- Disposer de comptes sur les réseaux sociaux et y intervenir pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés
- Employer un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée
- Tenir à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale
- Mettre en place un observatoire sur la satisfaction client
- Elaborer et mettre en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants :
  - o Politique d'accueil ;
  - o Commercialisation ;
  - o Animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
  - o Promotion de la destination et communication grand public ;
  - o Actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
  - o Amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

**Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis adopter les termes de la délibération suivante :**

**Le Conseil de Bordeaux Métropole,**

**VU** l'article L.5217-2 du Code général des collectivités territoriales ;

**VU** les articles L.133-10-1 et D.133-20 et suivants du code du tourisme

**VU** la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992 portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme,

**VU** la loi n°2009-888 du 22 Juillet 2009 de développement et de modernisation des services

touristiques et notamment son article 6,

**VU** le décret 2009-7652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, et notamment son article 5,

**VU** l'arrêté du 10 juin 2011 modifiant l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme,

**VU** l'arrêté du 16 avril 2019 fixant les critères de classement des offices de tourisme,

**ENTENDU** le rapport de présentation

**CONSIDERANT QUE** les offices de tourisme peuvent être classés par catégories – I et II - suivant le niveau des aménagements et services garantis au public en fonction de critères fixés par un tableau de classement élaboré par l'agence de développement touristique de France Atout et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme.

### **DECIDE**

**Article unique** : autorise Monsieur le Président de Bordeaux Métropole à solliciter, auprès de Monsieur le préfet de la région Nouvelle Aquitaine, le renouvellement du classement de l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole en catégorie I.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité des suffrages exprimés.  
Abstention : Monsieur MORISSET, Monsieur POUTOU;

Ne prend pas part au vote : Monsieur TOUZEAU, Madame BLOCH, Madame PAPIN, Madame ZAMBON, Madame AMOUROUX, Madame CHOPLIN, Madame FAHMY, Monsieur FARENIAUX, Monsieur GIRO, Monsieur LABARDIN, Monsieur ROBERT, Madame SAADI, Madame SABOURET, Monsieur SALLABERRY

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 26 mai 2023

<b>REÇU EN PRÉFECTURE LE :</b> <b>1 JUIN 2023</b>	Pour expédition conforme, par délégation, le Vice-président,  Monsieur Stéphane DELPEYRAT
<b>DATE DE MISE EN LIGNE :</b> <b>2 JUIN 2023</b>	